

為您代言，
維護您的HMO權利！

加利福尼亞州

病人利益保護處

為您代言，
維護您的HMO權利！

病人利益保護處做什麼？

過去十年中，健康服務系統發生了重大變化，其中一項重要變化是健康保護組織（HMO）的數目顯著增加。因此，加州政府對HMO也更加關注，以保護公民的健康利益。為達到此一目的，Gray Davis州長於2000年7月下令成立管理健康服務處（下稱「服務處」），負責HMO執照頒發和監管。另外還成立了病人利益保護處，以保護HMO病人所享有的健康服務權利。服務處和病人利益保護處均為商業、交通和住宅部的下設機構。

病人利益保護處的職責是：

- 向HMO會員提供資訊，幫助他們瞭解情況。
- 就各健康計劃的表現發佈年度「報告卡」。
- 提供諮詢與協助。
- 維護HMO會員的利益。

宣傳和教育

加州有2200多萬人透過HMO獲得健康服務。透過宣傳和教育使之充份利用管理健康服務系統是病人利益保護處的一項重要職責。在該複雜的新健康服務系統中，會員必須瞭解大量資訊。為使會員能夠行使其健康權利，必須使他們瞭解管理健康服務系統的運作。病人利益保護處對此有充份認識，並努力做到：

- 提供簡明而有效的教育材料，突出會員有效利用管理健康服務系統所需要的最重要資訊。
- 用多種文字編寫簡單明了、便於閱讀和理解的教育材料。
- 幫助會員瞭解可能影響其健康服務的重大事件。

健康計劃年度表現報告卡

病人利益保護處就健康計劃及其他健康服務提供者的表現編寫寶貴的資訊，基於該資訊編制年度報告卡。報告卡從2001年秋季開始發佈，便於HMO會員在選擇健康計劃時作出明智的決定。該報告卡為會員提供了一件工具，幫助他們不僅瞭解健康計劃的服務品質，而且瞭解服務類型，包括預防性服務。這使得會員能夠選擇最適合其本人及其家庭需求的計劃。

提供諮詢和協助

病人利益保護處的另一項重要職責是確保所有會員在與HMO之間發生無法解決的問題時能夠獲得專家諮詢與協助。

病人利益保護處與服務處下設的HMO幫助中心（1-888-HMO-2219）協作，確保會員能夠解決與HMO之間的問題，獲得獨立的醫療評估或解決其他更加複雜的問題。

加州HMO幫助中心的成立宗旨是為遇到問題的會員提供專人專項服務和指導。管理健康服務處監管各健康計劃，保護會員利益。病人利益保護處和健康服務處共同努力，確保會員與HMO之間的爭議能夠得到解決。

病人利益保護處努力增強個人權利，提供必要指導，幫助他們化解與HMO之間的爭議，澄清他們關心的事項，從而維護他們的利益。

倡導

保護病人

病人利益保護處還為健康計劃會員承擔監督責任，努力發現可能影響會員健康服務的問題，並提供解決方案。

病人利益保護處：

- 與管理健康服務系統中的各個重要方面協作，就會員面臨的障礙和反複出現的問題提供反饋，維護會員利益。
- 與管理健康服務處代表定期會晤，提出修改建議，協助改善管理健康服務系統。
- 協調加州各種現有計劃的效力，最大限度地利用會員資源，避免重複服務。為會員提供廣泛的推薦服務。病人利益保護處與下列組織和個人積極聯絡：州檢查員計劃、健康計劃、醫生團體、議員及其他重要人士。

需要幫助嗎？

如果您與HMO之間有無法解決的問題，需要專家協助，請洽HMO幫助中心的免費電話，號碼是(888) HMO-2219; TDD (877) 688-9891。

希望瞭解更多資訊嗎？

如果您希望瞭解關於病人利益保護處以及HMO幫助中心的進一步資訊，請務必查訪管理健康服務處的網站: www.hmohelp.ca.gov



320 West 4th Street, Suite 880
Los Angeles, CA 90013

980 9th Street, Suite 500
Sacramento, CA 95814



Gray Davis · 州長
加利福尼亞州
Maria Contreras-Sweet · 部長
商業、交通和住宅部
Martin Gallegos, D.C.
處長/病人利益保護人
病人利益保護處

